

CONDICIONES GENERALES DEL VIAJE COMBINADO

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/folleto es el documento informativo al que éstas se incorporan.

El programa/oferta es la descripción del combinado contenida en el programa/folleto que constituye el objeto del contrato de viaje combinado.

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente reguladora del viaje combinado, se comunica que los cambios que operen en la información contenida en el presente programa/folleto se comunicarán claramente por escrito al viajero antes de la celebración del contrato.

Del mismo modo, la información contenida en el presente programa/folleto no será vinculante para la mayorista o minorista en el caso en el que las modificaciones sean posteriores y exista previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

1. Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las Condiciones Generales. Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Libro Cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, modificado por el Título III del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de Diciembre.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas/ofertas contenidos en el programa/folleto y obligan a las partes, junto con el formulario de información normalizada y con las condiciones particulares que se pacten en el contrato y/o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

2. Organización. La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por Globalia Business Travel S.A.U., CIF A-37064169, con domicilio en Carretera Arenal a Lluçmajor, Km 21,5 – CP 07620 Lluçmajor (Islas Baleares) - C.I.-BAL-405M/d o por Globalia Travel Club Spain S.L.U., con CIF B-38991279, con domicilio en C/ Fernando Beautell, 15 – CP 38009 Santa Cruz de Tenerife (Tenerife) – I.C. I-AV-0000113.1, en función del destino contratado.

3. Precio. El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa/folleto o de los posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa.

3.1. El precio del Viaje Combinado incluye.

3.1.1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo.

3.1.2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo, o en otros similares en caso de sustitución.

3.1.3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros.

3.1.4. Los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C.) cuando éstos sean aplicables.

3.1.5. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.

3.1.6. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado.

3.1.7. Todo aquello que expresamente se haga constar en el contrato del viaje combinado.

3.2. Ofertas especiales. Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aún cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

3.3. Exclusiones.

3.3.1. El precio del Viaje Combinado no incluye: Visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales – ni siquiera en los supuestos del régimen del Todo Incluido, Pensión Completa o Media Pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje combinado incluye" o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero al suscribirlo.

3.3.2. Excursiones o visitas facultativas. En el caso de excursiones o visitas facultativas que se contraten en destino, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado.

Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al viajero con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

3.3.3. Propinas. Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas.

En el caso de los cruceros, la propina pierde su voluntariedad y, al comienzo del mismo, se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje una cantidad determinada en función de la duración. Esa cantidad, fijada antes de comenzar el crucero, tiene como único destinatario al personal de servicio.

4. Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos. En el momento de solicitar la reserva, la Agencia minorista requerirá al viajero en concepto de anticipo, como mínimo, el importe suficiente para cubrir los posibles gastos de cancelación antes de que se generen, o bien, si no se generan gastos un anticipo del 20% del importe total del viaje, exigiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el viajero, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos cinco días antes de la fecha de salida.

De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el viajero desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

En el supuesto de que antes de la celebración del contrato, el Organizador se vea imposibilitado de prestar alguno de los servicios solicitados por el cliente (incluido el precio), deberá serle comunicado a través de la Agencia minorista al viajero, el cual podrá renunciar a la solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiere.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de la Agencia minorista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

5. Alteraciones en el precio.

5.1. En virtud de lo establecido en el artículo 158. Modificación del precio, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, después de la celebración del contrato, el precio podrá verse aumentado como consecuencia directa de cambios en:

a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía,

b) el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, o

c) los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

5.2. Si el aumento de precio mencionado en el apartado anterior excede del 8% del precio total del viaje combinado, se aplicará lo dispuesto en los apartados del 2 al 5 del artículo 159. Alteración de otras cláusulas del contrato, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre:

2. Si antes del inicio del viaje combinado el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 153.1.a), no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a) o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento de conformidad con el artículo 158.2, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización. El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, el minorista, de ser posible de calidad equivalente o superior.

3. El organizador o, en su caso, el minorista deberá comunicar sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero:

a) Las modificaciones propuestas contempladas en el apartado anterior y, cuando proceda de conformidad con el apartado 4, su repercusión en el precio del viaje combinado.

b) Un plazo razonable en el que el viajero deberá informar de su decisión con arreglo al apartado 2.

c) La indicación de que en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado en la letra b) se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.

d) En su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

4. Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

5. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio, en virtud del apartado 2, sin pago de penalización o no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador o, en su caso, el minorista, reembolsarán sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 a 5 del artículo 162. Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios.

5.3. La Agencia minorista comunicará la modificación de precio al Viajero justificando los motivos de la correspondiente modificación, a más tardar veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado.

5.4. El Viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes a los que se hace referencia en las letras a), b) y c) del apartado 1 del citado artículo 158 (ver punto 5.1), que se produzca en el período comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado.

5.5. Cuando se produzca una disminución del precio, el organizador y, en su caso, la Agencia minorista tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, el organizador y, en su caso, la Agencia minorista deberá aportar la prueba de estos gastos administrativos.

5.6. El Viajero, una vez aceptado el nuevo precio, deberá abonar la diferencia que pudiera resultar, en cualquier caso, con anterioridad al inicio de los servicios. Cualquier modificación solicitada por el Viajero en el itinerario o prestación de los servicios, podrá dar lugar a la modificación del precio. Si se solicitase un cambio de fechas en el contrato, éste estará sujeto a la disponibilidad de plazas en las nuevas fechas solicitadas y sujeto a posibles suplementos. Para la validez y plena efectividad

de cualquier modificación realizada de mutuo acuerdo, se deberá realizar mediante escrito constando, al menos, la identidad y el carácter de las personas que intervienen en representación de cada una de las partes, el alcance y contenido de la modificación, así como la fecha en que se acuerda.

6. Alteraciones de otras cláusulas del contrato.

6.1. El organizador se reserva la posibilidad de modificar unilateralmente las cláusulas del presente contrato antes del inicio del viaje combinado, siempre que el cambio sea insignificante y que el propio organizador o, en su caso, la Agencia minorista, informen al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

6.2. Si antes del inicio del viaje combinado el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 153.1.a), no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a) o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento de conformidad con el artículo 158.2 (ver punto 5.2.), todos del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización. El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, la Agencia minorista, de ser posible de calidad equivalente o superior.

6.3. El organizador o, en su caso, la Agencia minorista deberá comunicar sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero:

a) Las modificaciones propuestas contempladas en el apartado 6.2 y, cuando proceda de conformidad con el apartado 6.4, su repercusión en el precio del viaje combinado.

b) Un plazo razonable en el que el viajero deberá informar de su decisión con arreglo al apartado 6.2.

c) La indicación de que en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado en la letra b) se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.

d) En su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

6.4. Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

6.5. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio, en virtud del apartado 6.2, sin pago de penalización o no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador o, en su caso, la Agencia minorista reembolsará sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato.

7. Rescisión del contrato por el organizador.

El organizador y, en su caso, el minorista, podrán cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:

a) el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador o, en su caso, el minorista, notifican al viajero la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

- 1.º veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,

- 2.º siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,

- 3.º cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración, o

b) el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

8. Rescisión del contrato por el viajero.

El art. 160 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, establece que en cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el Viajero podrá resolver el contrato en cualquier caso el organizador o, en su caso, la Agencia minorista podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. El contrato podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. En ausencia de una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución del contrato equivaldrá al precio del viaje combinado, menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. El organizador o, en su caso, la Agencia minorista deberán facilitar al Viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización.

Con independencia de lo anterior, se informa de que cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el Viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el Viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

9. Cesión del contrato de viaje combinado. El Viajero podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato. La cesión deberá ser comunicada previamente al organizador o, en su caso, al minorista, en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos siete días naturales al inicio del viaje combinado. El cedente del contrato y el cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión. El organizador o, en su caso, el minorista,

CONDICIONES GENERALES DEL VIAJE COMBINADO

informarán al cedente acerca de los costes efectivos de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador y el minorista a causa de la cesión. El organizador y, en su caso, el minorista, proporcionarán al cedente las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato.

10. Reclamación y obligación del Viajero de comunicar todo incumplimiento de la ejecución del contrato. Se advierte al Viajero acerca de la obligatoriedad de comunicar cualquier disconformidad, incumplimiento o deficiencia en la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato de viaje bien al prestador del servicio de que se trate (hotelero, transportista, agente local, etc.) en el mismo momento en que se produzca o bien a la Agencia minorista o al organizador, cuyos datos constan al inicio del contrato de viaje combinado, sin demora injustificada, por escrito u otra forma en la que quede constancia, a fin de presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje. Las acciones derivadas de los derechos reconocidos por el Libro Cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre referentes a Viajes Combinados prescribirán a los dos años. De conformidad con la Ley 7/2017 de 2 de noviembre relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se informa al Viajero de que, cuando una reclamación presentada directamente al empresario no haya podido ser resuelta, el Viajero podrá acudir a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo acreditada, a interponer una reclamación en alguna de las siguientes instancias: Oficinas Municipales de Información al Consumidor que existen en los Ayuntamientos o en las Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas., dependiendo de la Comunidad Autónoma donde se haya formalizado el contrato (Agencia Española de Consumo: http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/seccion/resolucion_de_conflictos_de_consumo.htm) participando el empresario en el procedimiento ante la entidad correspondiente. Asimismo, se informa al Viajero de que Globalia Business Travel S.A.U. y Globalia Travel Club Spain S.L.U. no están adheridas ni se someten a Juntas Arbitrales de Consumo.

11. Responsabilidad y límites. El organizador y la Agencia minorista son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato de conformidad con el artículo 161 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

11.1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y, en su caso, el minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados. En caso de que con arreglo a este apartado no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en el artículo 162. Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios.

11.2. Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si el organizador o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador o, en su caso, el minorista, se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.

11.3. Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista, ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador o, en su caso, el minorista, aplicarán al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

11.4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y el organizador o, en su caso, el minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de conformidad con el artículo 162. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza las propuestas de conformidad con el apartado 11.3., párrafo 3, tendrá derecho, en su caso, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios de conformidad con el artículo 162, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado. Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

11.5. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

11.6. La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a

sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, conforme al apartado anterior, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.

El organizador y la Agencia minorista también están obligados a proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades de conformidad con el artículo 163.2 del mismo texto legal. El Viajero también puede solicitar al representante local dicha asistencia, por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje. Si la responsabilidad del organizador o de la Agencia minorista en caso de no ejecución o de ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado, no se rige por convenios internacionales, estará limitada a una indemnización como máximo igual al triple del precio total del viaje combinado. Esta limitación no aplica a los daños corporales o a los perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia.

El Viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, la Agencia minorista demuestran que la falta de conformidad es:

- imputable al viajero,
- imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o
- debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo al Libro Cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, modificado por el Título III del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de Diciembre, a los reglamentos aéreos, terrestres y marítimos y a los convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de esta ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales, se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

12. Delimitación de los servicios del viaje combinado.

12.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto. En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

12.2. Hoteles.

12.2.1. General. La calidad y el contenido de los servicios prestados por el hotel vendrán determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En algunos casos se facilitará en el folleto información de la categoría de los hoteles de acuerdo a la información obtenida de los organismos de Turismo de los respectivos países y a la calificación de otras Agencias Mayoristas, siempre y cuando no exista una calificación oficial en el país en concreto. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en alguna de éstas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación, y así figurará reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reserva facilitados al viajero al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con dos camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/folleto.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato y que salvo expresa mención, no están incluidas en el precio. El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 15:00 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 11:00 horas del día de salida.

Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia organizadora, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos.

Igualmente, debe consultar a la Agencia minorista, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos.

El servicio de alojamiento del hotel se entenderá prestado siempre que la habitación haya estado disponible para el cliente en la noche correspondiente, con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

12.2.2. Otros servicios. En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12:30 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa/folleto, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 18:00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica. En los circuitos los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega al número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un minibus o "van" que salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables. Asimismo, en la descripción de cada circuito está indicado si el autocar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tienen si nada se indica.

El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en "van" o en vehículos Todo Terreno característicos de cada país. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

12.3. Apartamentos. Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que han de ocupar el apartamento, sin omitir los niños cualesquiera que sea su edad.

Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas que deberán ser solicitadas por los clientes antes de celebrarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

En el alquiler de apartamentos, en algunas ocasiones, ha de suscribirse in situ el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo oficial autorizado. Este contrato debe ser firmado por el viajero, quien abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil por responder a los eventuales desperfectos, si aquella es exigida.

12.4. Circuitos. La Agencia organizadora pone en conocimiento de los clientes que en los circuitos especificados en el folleto, el servicio de alojamiento se prestará en cualquiera de los establecimientos relacionados en el mismo o en algún otro de igual categoría y zona e igualmente que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas en el programa- oferta. En los casos anteriores, se informará previamente a la celebración del contrato.

12.5. Cruceros.

12.5.1 Condiciones médico/sanitarias. Todos los viajeros deben asegurarse de estar físicamente y medicamente capacitados para efectuar el viaje de las características que contraten, siendo de su exclusiva responsabilidad el estarlo. El viajero que, por cualquier razón, siga tratamientos médicos o farmacológicos, debe proveerse de los mismos con carácter previo al embarque por poder no existir en el barco personal médico capacitado para tratarle ni fármacos para ello. Cualquier accidente que tenga el viajero en cualquiera de las escalas que se realicen a lo largo del cruce, será de exclusiva responsabilidad del mismo. Igualmente, se recomienda a los clientes que lleven ropa cómoda y calzado adecuado para la navegación.

12.5.2 Prohibiciones. No se permiten a bordo de las embarcaciones animales ni objetos peligrosos en general ni sustancias ilícitas, armas de fuego, objetos cortantes, explosivos, botellas de oxígeno, de aire comprimido, productos inflamables, etc.; el armador se reserva denegar el embarque a cualquier viajero que intente introducir cualquiera de estos objetos.

Todos los objetos peligrosos deben ser declarados al capitan del barco.

12.5.3. Las horas de llegada y salida de las distintas escalas son meramente indicativas. El cruce podrá variar itinerario y horarios sin previo aviso por parte de la compañía ofreciendo otra opción de similares características. Igualmente, las llegadas y salidas en las diferentes escalas se publican en el barco y son anunciadas oportunamente por la tripulación encargada de ello, siendo de exclusiva responsabilidad del cliente respetarlas. En el supuesto de que, llegada la hora de salida prevista anunciada, un cliente/pasajero no embarcase, no tendrá derecho a que se reintegre cantidad alguna siendo de su cuenta todos los gastos en que incurra para volver a su destino o cualesquiera otros que pudiera incurrir.

12.6. Condiciones económicas especiales para niños.

Dada la diversidad del tratamiento aplicado a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento será objeto de información concreta y detalla y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto al alojamiento serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos. En lo referente a estancias de menores en el extranjero se estará a la información facilitada puntualmente para cada caso y a lo que pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo.

Informamos que la compañía aérea puede requerir en el aeropuerto documento acreditativo de la edad del niño.

13. Pasaportes, visados y documentación. Todos los viajeros, sin excepción (niños incluidos) deberán llevar en regla su documentación personal, sea pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visiten, así como los permisos paternos, visados, carnet de conducir y documentación sanitaria correspondiente, en su caso. Asimismo, en caso de que el Viajero haya contratado un billete aéreo en relación al cual sea necesario acreditar la residencia previamente al embarque, y éste no haya podido validarse, deberá llevar consigo D.N.I. o Pasaporte en vigor (en caso de nacionalidad no española) así como el Certificado Original de Empadronamiento en vigor. En caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, aunque se compromete a ayudar en la gestión de la mejor solución posible, siendo por cuenta del Viajero cualquier gasto que se origine por este motivo. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin incidencias en todos los países que vayan a visitarse.

CONDICIONES GENERALES DEL VIAJE COMBINADO

14. Autorización. Se advierte expresamente al Viajero de que los menores de edad no pueden viajar sin la autorización preceptiva de sus padres o tutores, por lo que, en un plazo máximo de 10 días de antelación a la salida del viaje, deberá entregar a la Agencia minorista todas las autorizaciones preceptivas para la contratación y realización del viaje de los integrantes del mismo que sean menores de edad, acompañadas de fotocopia del D.N.I. del firmante de la autorización. En caso de que no se entregue la autorización indicada dentro del plazo señalado, la Agencia se reserva el derecho de cancelar el viaje correspondiente a dicho menor, considerándose dicha causa de cancelación como imputable a dicho integrante del grupo, y por tanto, devengándose los gastos que se generen por dicha cancelación.

15. Información que la Agencia minorista debe facilitar al viajero. Se informa al viajero que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la Agencia minorista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y viaje contratado, en cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2007. A estos efectos se recomienda no obstante al viajero que contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.mae.es>) o por cualquier otro medio.

16. Otras informaciones complementarias.

16.1. Equipajes. A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el viajero deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

16.2. Las fotografías y mapas que se reproducen en el catálogo están destinados únicamente a ofrecer una mayor información al viajero.

16.3. La Agencia organizadora no se hace responsable de los cambios de Dirección/Management de los hoteles contenidos en el catálogo posteriores a su edición, así como de las repercusiones y/o consecuentes cambios que ello conlleve (nombre, servicios, categoría del establecimiento, cierre parcial de las instalaciones, etc..) que, en cualquier caso, serán puntualmente comunicados al usuario.

17. Vigencia. La vigencia y fecha de edición aparecen en el folleto correspondiente.

18. Seguro incluido. Travelplan incluye un seguro en todos los viajes combinados. En cada folleto y documentación del viaje encontrarán las garantías del seguro correspondiente contratado con la compañía LEGÁLITAS SEGUROS DE VIAJE.

19. Insolvencia o incumplimiento de contrato.

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 164 y 165 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, se informa al Viajero de que el organizador ha contratado y tiene en vigor el seguro de caución nº 2018/RQLC/0160/0001 con la compañía aseguradora ACCREDITED INSURANCE (EUROPE) LIMITED y el seguro de caución nº 62713455 con la compañía aseguradora AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, para responder, con carácter general, del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los gastos realizados por las personas viajeras o por una tercera persona en su nombre, en la medida en que no se hubieran prestado los servicios correspondientes y, en caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de aquéllas, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje. Los asegurados afectados, podrán contactar con dichas entidades a través de:

Aseguradora: Accredited Insurance (Europe) Limited

Domicilio: Avenida Aragón nº 12, entresuelo B, 46021, Valencia

Email: administracion@futurainsurance.es

Tfno: 96.206.38.83

Aseguradora: Axa Seguros Generales S.A. de Seguros y Reaseguros

Domicilio: Calle Monseñor Palmer nº 1, Palma de Mallorca

Email: aperturas.empresas@axa.es

Tfños: 902.01.33.45 y 91.111.95.44